

令和7年7月
大分市デジタル戦略局DX推進課



令和6年度

大分市DX取組事例集

DX推進による大分市民の満足度向上を目指します

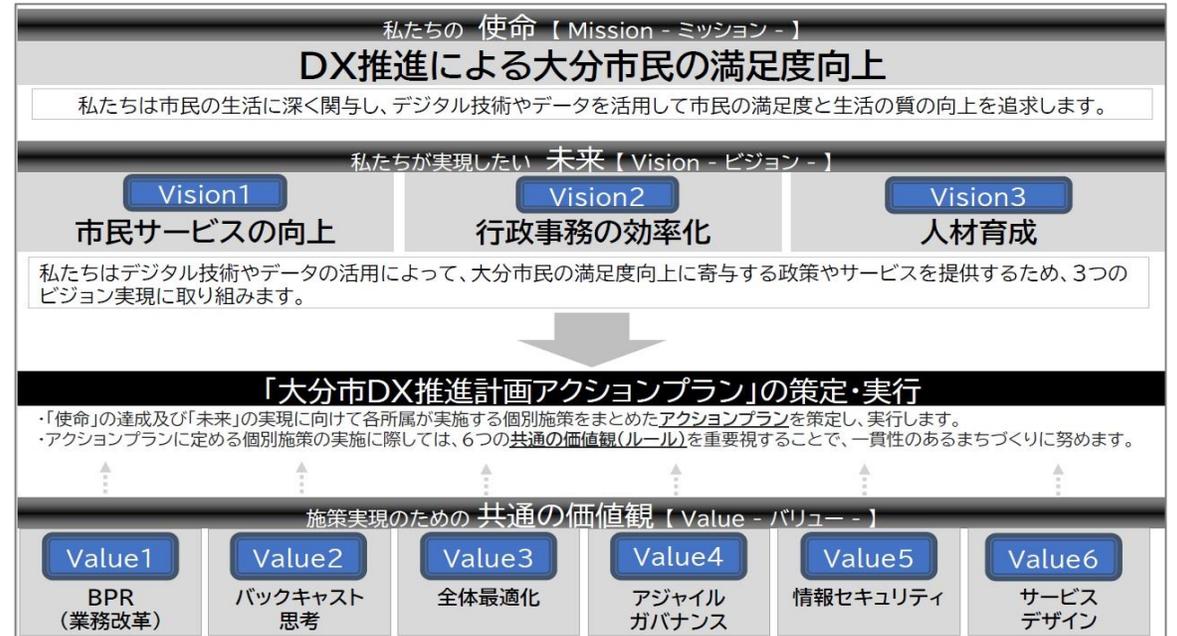
大分市では、令和7年3月に「大分市DX推進計画」及び「同アクションプラン」を策定し、DXによる市民満足度向上を追求するため、様々な分野でのデジタル化を推進しています。

この計画では、3つの展望【実現したい未来 - Vision -】と、6つの指針【共通の価値観 - Value -】を掲げ、32の取組を実行します。

また、計画策定に先駆けて、令和6年度は全庁的にDXを推進するための体制を整備し、多くの部署で積極的な取組を行いました。

この事例集は、令和6年度までに実施したDXに係る79の取組のなかから、11の事例を取りまとめたものです。

こうした取組を内外に公開することで、大分市の職員だけでなく、DXに取り組む様々な組織の業務担当者にとって参考になれば幸いです。



目次

No.	取組概要
①	【全部署】 行政手続のオンライン化に取り組みました(継続中)
②	【全部署】 オンラインサービスを活用した市民アンケートを実施しました
③	【企画部】 おおいた公共施設案内・予約システムをリニューアルしました
④	【防災危機管理課】 スマートフォンから参加するオンライン避難訓練を実施しました
⑤	【道路維持課】 AIによる道路損傷箇所の自動検知システムを導入しました
⑥	【長寿福祉課】 要介護認定業務のDXに取り組みました(継続中)

No.	取組概要
⑦	【全部署】 電子契約サービスを導入し、契約締結事務をデジタル化しました
⑧	【消防局】 車両の運行管理をデジタル化しました
⑨	【契約監理課】 契約に関する庁内からの相談事例をデータベース化しました
⑩	【広聴広報課】 市報の校正作業に関する業務をデジタル化しました
⑪	【大分市教育センター】 教職員向け研修やアンケート集約をデジタル化しました
※	(補足)その他の取組

①【全部署】行政手続のオンライン化に取り組みました（継続中）

取組概要

窓口で受け付けていた各種行政手続をオンラインでも利用できるようにすることで、いつでもどこでも様々な申請や届出等の手続が可能になりました(※1)。

※1 令和3年度から継続して行政手続のオンライン化を推進しており、今後も引き続き取り組んでいきます

課題

目的／背景

デジタル化が大きく進展するなか、これまでの紙による申請や届出等を中心とした行政サービスを見直し、パソコンやスマートフォンを使って各種手続ができるように改め、市民の利便性の向上を図る必要がある。



解決方法

庁内の様々な部署での取組として、これまで紙提出しか受け付けてこなかった申請や届出等の行政手続について、国のマイナポータル(ぴったりサービス)や、ノーコードで申請フォームを作成できるオンライン申請システム(Graffer スマート申請)などを利用して、オンラインで手続が完結できるように取り組む。

成果(見込み含む)

市民などから受け付ける申請や届出等の件数が1手続あたり500件を超える行政手続のうち、オンライン化した行政手続の数：183件/228件(※2、※3)

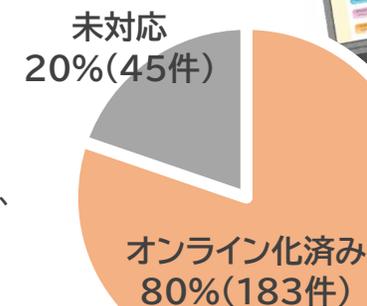
※2【令和5年度までの実績】

住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍関係の証明書、税関係の証明書、国保高額医療費支給申請、児童手当の現況届、妊娠の届出、水道使用開始届 など

【令和6年度の実績】

(国保)過誤納還付金口座振込依頼、(後期)保険料納付額確認願、介護保険被保険者証再交付申請、公共下水道使用開始届、給水管取付工事立会申請 など

※3 申請や届出等をするにあたって、領収書等の原本の提示が必要な場合や、対面による聴き取りが必須である場合、署名・受領印が求められる場合など、オンライン化が難しい行政手続を除く



②【全部署】オンラインサービスを活用した市民アンケートを実施しました

取組概要

各種施策やイベント等に関する市民意見をオンラインアンケートにより収集することで、回答の取りまとめや分析作業を効率化するとともに、今後の事業実施に向けた効果的な取組を迅速に検討できるようになりました。

課題

目的／背景

紙媒体のアンケートでは、用紙の準備・配布に始まり、回答後の仕分け作業や回答内容の集計、さらには分析のために手書きの内容をデジタルデータ化する必要もあるため、多くの手間と時間がかかっている。その結果、肝心なデータ分析にスムーズに着手することができず、効果検証や事業への反映に向けた取組を検討するまでに時間を要する場合がある。



解決方法

オンライン申請システム(Graffer スマート申請)やGoogleフォームなどのオンラインサービスを活用し、SNSを通じて、市民やイベント参加者向けのアンケートを実施する。

紙媒体

大分市全体について

問1 今後大分市にずっと住み続けたいですか。(1つだけ)

1. ずっと住み続けたい → 問2回答後、問4へ
2. できれば住み続けたい
3. できれば市外に転出したい → 問3回答後、問4へ
4. すぐでも市外に転出したい
5. どちらともいえない → 問4へ

問2 問1で「1または2(住み続けたい)」とお答えの方にお聞きします。そう思われる理由は何ですか。(2つまで選んでください)

1. 自然環境が良い	8. 交通の便が良い
2. 教育環境が良い	9. 人間関係が良い
3. 保健福祉施設が充実している	10. 生まれ育ったところである
4. 自分の家や土地が大分市にある	11. 住み慣れた家がある
5. 仕事や学校の関係が大分市にある	12. 通勤・通学に便利である
6. 買い物に便利である	13. 防災・治安の面で安心である
7. 食べ物がおいしい	14. その他

オンライン

令和6年度大分市民意識調査(調査票・WEB/IT活用)

回答入力フォーム

大分市が総合計画に基づき進めている42施策に対する質問

各項目は、大分市総合計画「おおいた創造ビジョン2024」第2次基本計画に基づき進めている42施策の取組です。あなたは、それぞれの取組がどのくらい進んでいるかと思いませんか。また、現在その取組に満足していますか。

重要度・満足度について伺います

重要度: 「重要」「重要でない」「満足」「不満」を選択されなかった場合は「重要度」として取扱います

満足度: 「満足」「不満」を選択されなかった場合は「満足度」として取扱います

選択してください

次の施策項目のうち、「重要」だと思われるもの

施策1～14

施策1「地域福祉の推進」

成果(見込み含む)

「大分市民意識調査」や「大分市の自転車利用環境に関するアンケート」など、18件のアンケートをオンラインで実施し、約4,500件の回答を得た。

紙の回答用紙等を準備する必要がなくなり、事務処理が簡素化され、集約や回答内容のデータ化作業も効率化された。

短期間で回答が集約でき、回答データの分析作業にスムーズに取り掛かれるようになったことから、アンケート結果を基礎にした今後の取組の改善点などを迅速に検討できるようになった。



③【企画部】おおいた公共施設案内・予約システムをリニューアルしました

取組概要

予約システムを一本化し、本市及び大分都市広域圏(※1)の自治体の公共施設を、同一のシステムから予約できるようにするとともに、オンライン決済機能の導入など、利用者の利便性向上を図りました。

※1 大分市、別府市、臼杵市、津久見市、竹田市、豊後大野市、由布市、日出町の7市1町で構成される連携中枢都市圏

課題

目的/背景

・二つのシステム(※2)が並行稼働しており、公共施設によって利用するシステムが異なることから、市民にとって分かりにくい。

※2 ①大分市公共施設案内・予約システム(平成14年度稼働/本市で単独利用)
②おおいた公共施設案内・予約システム(平成31年度稼働/本市一部施設と広域圏で共同利用)

・施設の使用料の支払いが、窓口での現金払いか口座振替に限定されている。

・システムの利用者登録を行うためには、初回のみ本人確認を行うため、担当部署や施設の窓口に出向いて手続きをする必要がある。



解決方法

統一した新しい予約システムを導入し、機能の強化を図る。



施設予約システム/ホーム画面

成果(見込み含む)

・すべての公共施設(本市:53施設、広域圏:120施設)の空き状況の確認や予約、支払いなどができるよう、予約システムを一元化し、リニューアルした。

・窓口での現金払いや口座振替に加えて、オンラインでのクレジットカード決済機能を拡充した(※3)。

※3 オンラインでの決済件数：798件(本市/R7年2~3月の実績)

・マイナンバーカードを活用したオンラインでの利用者登録機能を導入したことで、利便性が向上した(※4)。

※4 オンラインでの利用者登録件数：550件(広域圏/R7年2~3月の実績)



④【防災危機管理課】スマートフォンから参加するオンライン避難訓練を実施しました

取組概要

スマートフォンを使って誰でもどこでも参加できるオンラインの避難訓練「とつぜんはじまる避難訓練」を実施することで、避難行動を学んだり、今いる場所の最寄りの避難所を確認することなどを通じて、市民の防災意識の更なる向上を図りました。

課題 ・ 目的／背景

台風や豪雨、地震、土砂災害など自然災害が相次ぐなか、市民の防災意識を高めることを目的にシェイクアウト訓練や学校・地域での防災訓練などに取り組んでいるが、より幅広い層の市民に、防災に関する知識や関心を高めてもらうために、手軽に誰でも参加できる訓練を実施する必要がある。



解決方法

- 本市公式LINEアカウント登録者のうち、事前に参加登録を行った市民を対象に、オンライン避難訓練を実施する（愛知県碧南市と同時期に実施）。



- LINEを通じて予告なしに突然、地震を想定した「避難訓練開始」を通知し、参加者は「災害時の行動確認」や「位置情報に基づく最寄りの避難場所と経路の確認」などを行う。



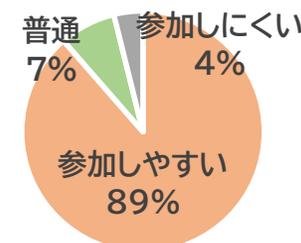
成果(見込み含む)

訓練には761名が参加し、多くの参加者から高い評価を受け、防災意識の向上が図られた。

【アンケート結果／回答者465名】
①「災害に備えようとする意識が高まった」と回答した割合：約97%（453名）



②「場所と日時が決められた訓練より参加しやすかった」と回答した割合：約89%（412名）



⑤【道路維持課】AIによる道路損傷箇所の自動検知システムを導入しました

取組概要

AIの画像診断技術を活用して、市道におけるポットホールなどの道路損傷箇所を自動検知するシステムを導入することで、点検業務を効率化し、早期の発見と修繕対応が可能になりました。

課題

目的／背景

- ・本市が管理する市道について、急速に老朽化が進むなか、限られた財源や人員で適正に管理していかなければならず、道路パトロールは重要な役割を担っている。
- ・従来、パトロール業務は目視で行っていたが、ポットホールの発見効率や人員の確保などの課題があることから、デジタル技術を活用してパトロール業務を効率化し、市民サービスの向上につなげる必要がある。



解決方法

「AIによる道路損傷箇所の自動検知システム」を導入し、パトロール業務の効率化などを図る。

成果(見込み含む)

- ・事務処理の効率化
→AIによる自動発見と判別により、効率的なパトロール業務を実施
- ・効果的な修繕
→早期発見と早期修繕による効果的な対応
- ・蓄積情報の活用
→業務の見直し、新規取組への利活用

【イメージ】

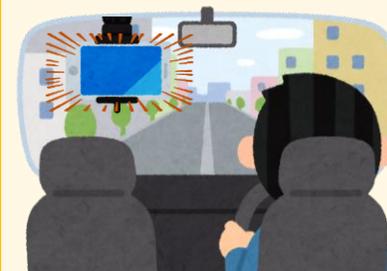
①スマートフォンのアプリを起動



③データをクラウド上にアップロード

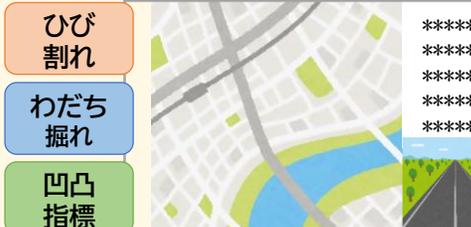


②車にスマートフォンを設置して、計測開始



クラウド上でAI自動解析

④解析結果をマップ上で確認可能



⑥【長寿福祉課】要介護認定業務のDXに取り組みました（継続中）

取組概要

介護保険のサービスを受けるために必要な要介護認定に関する一部の業務をオンライン化することで、認定結果の通知に係る期間の短縮を図るとともに、介護事業所の事務負担軽減に取り組みました。

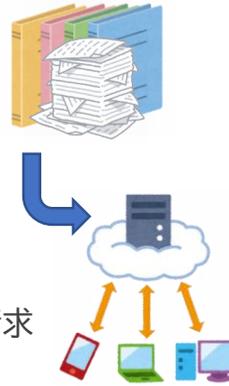
課題

目的／背景

高齢化に伴い、要介護認定の申請件数が増加するなか、一連の業務は紙媒体をベースにした運用になっているため、認定申請から結果が出るまで時間を要し、介護事業所などの事務負担も大きい。

解決方法

- ・介護DXに関する国のモデル事業に参画し、国が構築したシステムを活用したデータ連携の実証に取り組む。
- ・データ連携に必要な自治体や医療機関のシステムを改修し、自治体と医療機関／介護事業所間の情報のやり取りをオンライン化する(※1)。



※1 A.医療機関からの主治医意見書の提出 B.介護事業所からの審査会資料の開示請求 C.介護事業所による介護被保険者証等の情報の閲覧 (右イメージのA～Cに対応)

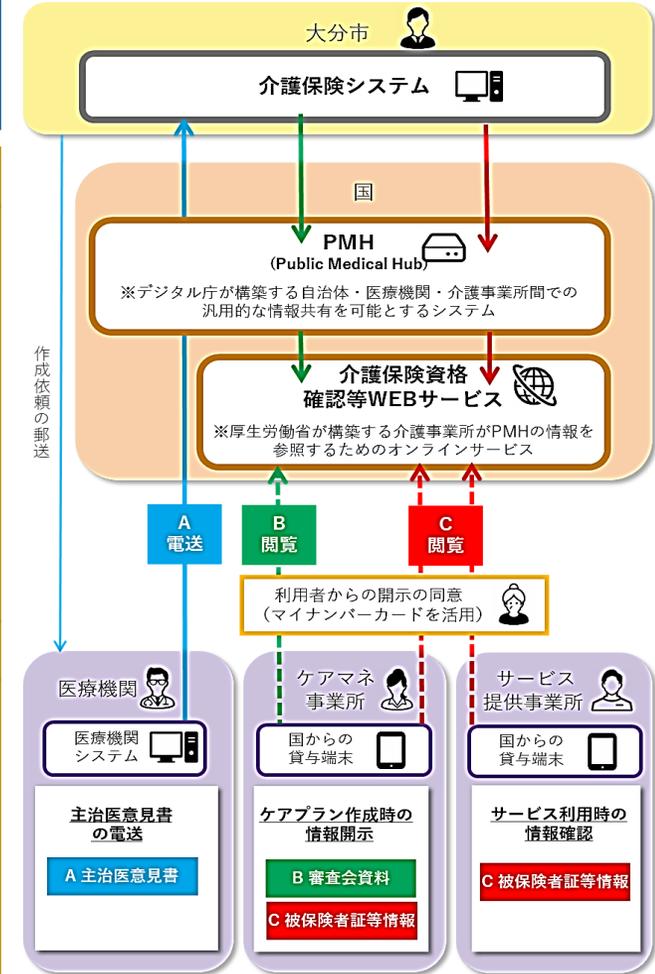
成果(見込み含む)

- ・オンライン化により、郵送にかかる日数(1件あたり2～3日)が削減され、認定申請から結果が出るまでの期間が短縮された。
- ・介護事業所によるオンラインでの情報閲覧が可能になった(※2)。



※2 ①マイナンバーカード読取件数：54件
②Webサービス閲覧回数：1,126回 (R6年度末時点)

【イメージ】



⑦【全部署】電子契約サービスを導入し、契約締結事務をデジタル化しました

取組概要

従来の紙の契約書に代えて、インターネット上に契約書の電子データをアップロードして契約締結を行う電子契約サービス(GMOサイン)を導入することで、印紙税等のコスト削減が可能になるとともに、事務処理の効率化により契約相手方の利便性向上を図りました。

課題

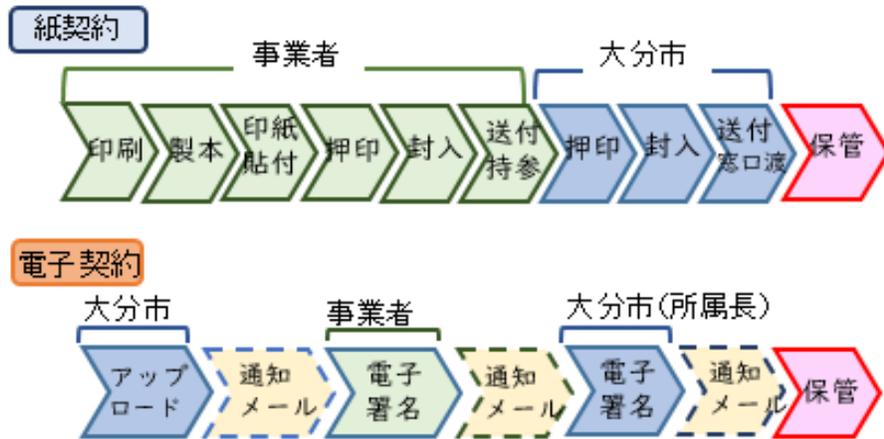
目的／背景

- 紙の契約書の作成に当たっては、印刷や製本、押印などの手間がかかるとともに、郵送等に係る費用のほか、契約内容によっては契約相手方に印紙税等のコストが発生する。
- 紙の契約書は、持参または郵送により取り交わす必要があり、契約相手方に到達するのに時間を要する。



解決方法

- 電子契約サービスを導入し、次のように事務処理をデジタル化する。



成果(見込み含む)

- 以下の業務で電子契約サービスが利用できるようになった。
 - ① 物品の購入・製造・リース
 - ② 使用料
 - ③ 建設工事請負
 - ④ 建設コンサルタント等業務委託
 - ⑤ 業務委託
- 契約書の作成に係る作業負担が減り、郵送代や収入印紙が不要になるなど、コストが削減された。
- 契約書の取り交わしをデジタル化することで、事務処理が効率化された。



⑧【消防局】車両の運行管理をデジタル化しました

取組概要

業務アプリケーション作成ツール(kintone)を活用して運転日誌をデジタル化することで、書類のペーパーレス化や押印廃止を実現するとともに、集計作業が効率化され、本来業務に専念する時間をより多く確保できるようになりました。

Before



課題・目的/背景

- ・紙様式に手書き
- ・大量の簿冊を保管
- ・集計に手間
- ・決裁は押印
(年間約31万回押印)

After



アプリの入力画面

成果(見込み含む)

- ・ペーパーレス化
(手書き記載不要)
- ・集計時間の削減
- ・押印廃止



解決方法

kintoneアプリを作成
入力内容が自動的にデータとして
蓄積されるので、転記作業が不要

自動車運転日誌・
運行前点検アプリ

⑨【契約監理課】契約に関する庁内からの相談事例をデータベース化しました

取組概要

これまで職員ごとに管理していた他の部署からの相談記録の情報を、業務アプリケーション作成ツール (kintone) を使ってデータベース化することで、関係する資料やメモ等を一元化してノウハウを共有するとともに、問い合わせに対して迅速かつ的確に対応できるようになりました。

Before

課題・目的／背景

- ・通常業務をしながら、相談を受けた職員が、それぞれ過去の相談内容や必要な参考資料を探すため、時間がかかっている。
- ・対応する職員によっては、知識やスキルに差があり、回答相手に対して十分な理解につながる回答ができない可能性がある。



対応の都度、資料を探す

解決方法

kintoneで
データベース化

相談事例台帳
アプリ

After

成果(見込み含む)

- ・一般的な相談事例等のノウハウが共有できるようになった。
- ・情報を一元化したことにより、迅速で的確に対応できるようになった。

最新の情報に
アクセス可能

(契約監理課) 他課相談対応DB

スペース: 005 契約監理課 > アプリ: (契約監理課) 他課相談対応DB

一覧表

kintone

相談受付日時	対応状況	カテゴリ	その他の場合に記入	タイトル	相談内容	回答内容
2024-12-11	完了	業務委託		仕様書の内容を変更することによる契約変更の要否について	【概要】 ・たびねすの専門相談事業として面接相談...	①まず、契約
2024-09-27	完了	その他		工事請負契約における賠償責任保険の付保証明の記載につ...	【経緯】 市道 中尾1号線道路改築(2工区) 工事...	換保ジャバ
2024-09-05	完了	その他		高砂市有地償付の取扱について	・高砂町26番1、26番3、27番の土地(以下「本件...	①入札により
2024-06-21	完了	業務委託		植田公民館長寿命改修工事に伴う物品等の保管について	植田公民館の長寿命改修工事に伴って、物品等を...	2号陸架を通
2024-06-03	完了	業務委託		業種について	「資材価格調査業務委託」で見積合わせを行うにあ...	県の競争入札
2024-04-24	完了	その他		監督員等、業務の進捗管理を行う職員と検査職員の業務に...	業務委託契約について業務の進捗管理を行う職員と...	工事及び建築
2024-03-12	完了	その他		支店長から部長に契約に関する権限を委任する場合の委任...	銀行の大分支店と融資に係る契約を締結するにあた...	・部長を契約

アプリの入力画面

⑩【広聴広報課】市報の校正作業に関する業務をデジタル化しました

取組概要

各担当部署がアクセスできる共有フォルダを活用して市報校正データのやり取りをデジタル化することで、校正に関する業務を効率化し、作業の円滑化を図りました。

課題

目的／背景

校正前の記事(ゲラ紙面)を担当部署ごとにハサミで切り分けた後、担当部署へ連絡、個別に配布し、内容の確認や修正作業を依頼しているが、記事の切り分けや電話連絡などの事務処理に時間を取られ、結果、校正作業の時間が十分に確保できない(※1)。

※1 毎号(毎月)平均165件の記事が掲載されており、2校分として約330件分の確認作業を行っている。



解決方法	成果(見込み含む)
記事データをアップロードし、担当部署がアクセス可能な共有フォルダを設置することで、校正作業をデジタル化する。	電話での依頼や、担当部署への記事の個別配布が不要になったため、迅速に校正作業を実施できるようになり、業務が効率化された。

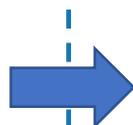
Before



ゲラ紙面を裁断し、担当部署へ電話連絡、紙を配布する

担当部署が校正

担当部署が校正内容を朱書きし、紙で提出



After



記事データを共有フォルダへアップロード

担当部署が記事データを確認

担当部署が校正したデータをチェック

⑪【大分市教育センター】教職員向け研修やアンケート集約をデジタル化しました

取組概要

国が構築した「全国教員研修プラットフォーム(Plant)」(研修受講と受講履歴記録が一体になったシステム)を活用し、教職員向けの一部研修をオンデマンド型研修としてデジタル化することで、利便性の向上を図るとともに、研修後のアンケート等をWeb上で回答してもらうことにより、回答結果の集約と分析に関する作業を効率化しました。

課題

目的／背景

- ・教職員の資質能力の向上を図るため、教育委員会が提供する教職員研修プログラムだけでなく、自らの興味・関心や自己課題等に応じ、時間や場所を選ばず、様々なコンテンツにアクセスできる研修環境を構築する必要がある。
- ・研修実施後、研修成果に関する受講者向けアンケートについては、紙媒体に記入して提出させているため、その集約や分析結果の把握に時間を要している。



解決方法

- ・教職員が主体的に研修を受講できるよう、オンデマンド型の研修システムを導入する。



Plant／ログイン画面

- ・回答結果の集約や分析結果の把握を効率化するため、研修後のアンケートをWebシステムで行う。

成果(見込み含む)

- ・様々な研修コンテンツにアクセスできるようになったため、教職員一人一人のキャリア等に合わせた主体的な研修受講が可能になった。



- ・アンケート回答等をデジタル化させたことで、ペーパーレス化が実現し、集計結果の迅速な可視化が可能になった。



※（補足）その他の取組

令和6年度に実施したDXに関する取組について、その他68件の課題解決を図りました（課題を整理した結果、デジタル技術を使わずに解決したものを含む）。

取組内容	件数
その他申請・届出等のオンライン化 マイナポータル(ぴったりサービス)やオンライン申請システムなどを活用し、行政手続をオンライン化しました。	15
アナログ改善 申請様式の簡素化や業務マニュアルの見直しなど、アナログ的な事務改善を図ることにより、市民負担の軽減や業務の効率化につなげました。	11
既存システム活用 大分市公式アプリやおおいたマップ等、既存システムの活用や改修などを通して、市民サービスの向上や業務の効率化を図りました。	10
既存ソフトウェア活用 Excelのマクロ機能やテンプレートファイルなどを活用して、職員の事務負担を軽減しました。	9
紙資料の電子化 議会や各種協議会等で利用する資料をデータ化し、タブレット端末などで共有することで、業務を効率化しました。	6
業務アプリケーション作成ツール活用 業務アプリケーション作成ツール(kintone)を活用して、情報共有や台帳管理などを行うアプリを独自に作成することで、業務をデジタル化しました。	5

取組内容	件数
グループウェア／共有フォルダ活用 グループウェアの設備予約機能や庁内共有フォルダなどを活用して、業務を効率化しました。	5
Webサービス活用 スケジュール管理アプリやチャットツールを利用して、連絡や通知方法などをデジタル化しました。	3
新規システム導入 新たな情報システムを導入することで、市民サービスの向上や職員の事務負担の軽減を図りました。	1
リモート検査・立会い 建設工事における現場立会いをリモートで行うことで、業務を効率化しました。	1
AI-OCR活用 AIを使って画像やスキャンデータから文字情報を読み取り、テキスト化するデジタル技術(AI-OCR)を活用することで、業務データの集計作業を効率化しました。	1
データ分析ツール活用 データ分析ツール(Tableau)を活用して、業務データを図や表で可視化し、データ分析を容易にすることで、効果的な施策の立案が可能になりました。	1